

# 患者満足度調査集計表

(平成30年度第1四半期)

## 【入院】

(対象:30年4月～30年6月退院患者) 30. 9/1現在

診療科	回答数	医師満足度	内 訳			注射処置等	プライバシー	送付数 回収率
			説明	診療:質問	退院指導			
第一内科	131 134	4.25 4.26	4.34 4.34	4.26 4.26	4.16 4.17	4.04 3.97	4.19 4.14	311 43.1%
第二内科	121 120	4.31 4.38	4.43 4.43	4.34 4.40	4.16 4.32	4.17 4.01	4.25 4.20	257 46.7%
第三内科	63 66	4.36 4.33	4.38 4.40	4.37 4.32	4.34 4.26	4.15 4.11	4.05 4.06	156 42.3%
神経内科	17 17	4.28 4.08	4.12 4.12	4.41 4.13	4.31 4.00	4.31 3.87	4.15 4.33	52 32.7%
血液・腫瘍内科	18 31	4.24 4.33	4.33 4.39	4.33 4.32	4.06 4.27	4.17 3.90	4.18 4.28	56 55.4%
小児科	34 39	4.32 4.43	4.44 4.46	4.32 4.36	4.21 4.46	4.09 4.11	4.12 4.19	139 28.1%
精神科	14 15	4.19 4.33	4.29 4.27	4.21 4.53	4.08 4.18	4.00 4.18	4.00 3.91	48 31.3%
皮膚科	33 27	4.35 4.38	4.48 4.41	4.27 4.41	4.31 4.33	3.93 4.04	4.07 4.19	68 39.7%
第一外科	87 109	4.49 4.41	4.57 4.42	4.51 4.44	4.38 4.35	4.11 4.24	4.17 4.22	243 44.9%
第二外科	71 68	4.44 4.56	4.51 4.59	4.46 4.59	4.34 4.52	4.05 4.15	4.24 4.26	141 48.2%
整形外科	96 75	4.39 4.24	4.48 4.39	4.40 4.27	4.30 4.06	4.26 4.09	4.32 4.24	160 46.9%
脳神経外科	43 48	4.34 4.53	4.35 4.60	4.37 4.54	4.30 4.45	4.11 3.80	4.31 4.23	114 42.1%
麻酔科								0
産婦人科	167 161	4.31 4.29	4.42 4.41	4.26 4.24	4.25 4.21	4.22 4.11	4.27 4.29	523 30.8%
泌尿器科	107 103	4.29 4.40	4.46 4.46	4.27 4.41	4.15 4.32	4.22 4.23	4.19 4.25	212 48.6%
眼科	148 156	4.36 4.36	4.46 4.39	4.36 4.39	4.27 4.31	4.15 4.18	4.18 4.24	289 54.0%
頭頸部・耳鼻咽喉科	61 61	4.42 4.37	4.49 4.34	4.44 4.45	4.33 4.32	4.31 4.09	4.20 4.16	142 43.0%
放射線科	30 25	4.44 4.47	4.53 4.44	4.40 4.56	4.39 4.42	4.14 4.30	4.14 4.15	54 46.3%
歯科	20 18	4.37 4.19	4.45 4.33	4.35 4.17	4.32 4.06	4.16 4.11	4.47 4.22	58 31.0%
救急部	3 6	4.22 3.81	4.00 3.83	4.67 4.00	4.00 3.60	5.00 4.00	4.67 4.20	30 20.0%
形成外科	11 12	4.33 3.97	4.36 4.25	4.36 3.83	4.27 3.82	4.00 4.18	4.09 4.18	35 34.3%
不明	21 20	4.23 4.15	4.38 4.00	4.14 4.24	4.18 4.22	3.85 4.06	3.89 4.17	
計	1,296 1,311	4.34 4.35	4.43 4.40	4.34 4.36	4.25 4.28	4.15 4.10	4.21 4.21	

病棟	回答数	看護師満足度	内 訳		注射処置等	プライバシー
			説明	看護:質問		
1階西	138 127	4.41 4.38	4.43 4.37	4.39 4.38	4.16 4.04	4.14 4.15
2階西	12 11	4.00 4.50	4.08 4.55	3.92 4.45	4.00 4.18	4.00 3.91
3階西	33 26	4.29 4.57	4.33 4.58	4.25 4.56	3.91 4.40	4.18 4.27
4階西	101 97	4.37 4.25	4.35 4.27	4.39 4.24	4.14 4.00	4.13 4.04
6階西	114 114	4.49 4.42	4.47 4.37	4.51 4.48	4.25 4.14	4.19 4.17
7階西	30 34	4.20 4.50	4.07 4.53	4.33 4.47	4.10 3.88	4.21 4.25
ICU	2 1	4.00 4.00	4.00 4.00	4.00 4.00	4.00 4.00	4.00 4.00
NICU	1 0	5.00 0.00	5.00 5.00	5.00 5.00	5.00 5.00	5.00 5.00
GPU	7 17	4.22 4.24	4.29 4.18	4.14 4.29	4.00 3.88	3.86 4.13
4階南	131 147	4.39 4.47	4.40 4.41	4.37 4.52	4.14 4.17	4.17 4.26
5階南	106 113	4.33 4.34	4.27 4.30	4.39 4.37	4.16 4.16	4.24 4.30
6階南	90 73	4.46 4.39	4.48 4.40	4.44 4.38	4.26 4.08	4.32 4.23
7階南	89 108	4.27 4.22	4.19 4.22	4.35 4.22	4.02 3.97	4.19 4.13
4階北	68 70	4.38 4.37	4.47 4.49	4.29 4.26	4.31 4.27	4.47 4.49
5階北	135 130	4.36 4.34	4.35 4.36	4.36 4.32	4.19 4.09	4.23 4.20
6階北	46 58	4.26 4.33	4.24 4.26	4.28 4.40	4.13 3.82	4.24 4.26
7階北	66 78	4.34 4.28	4.38 4.25	4.30 4.30	4.06 4.20	4.11 4.22
不明	32 23	4.08 4.42	4.09 4.41	4.06 4.43	3.90 4.26	4.16 4.43
計	1,201 1,229	4.36 4.36	4.35 4.35	4.36 4.37	4.15 4.10	4.21 4.21

区 分	回 答 数	満 足 度	区 分	回 答 数	満 足 度
患者給食	1,171	3.60	駐車場	1,129	3.59
病棟・病室設備	1,186	3.92	診療料金	1,170	3.31
病院内設備	1,177	3.90	紹介	1,263	4.25
売店・自販機	1,154	3.82		1,292	4.22
	1,182	3.82			

※ 集計表上段は平成29年度第4四半期集計を示し、下段は平成30年度第1四半期(H30.4～6月)集計を示す。

※ 調査表中の未回答部分は、集計から除外。

※ 調査票送付患者数3,088人 調査票回答者数1,315人 (回収率 42.6%, 30.9/1現在)。

(平成29年度第4四半期 調査票送付患者数2,994人 調査票回答者数1,297人 (回収率 43.3%))。

※ 満足度の算定 = 設問に対して5段階に設定された回答を満足度の高い順に5点から1点まで得点化し集計、平均点を満足度として算出。

【入院前について】 入院の予約から入院されるまでの期間に問題はありましたか。

診療科	問題はなかった	どちらともいえない	問題があった
第一内科	120 91.6%	5 3.8%	6 4.6%
第二内科	106 94.6%	3 2.7%	3 2.7%
第三内科	62 96.9%		2 3.1%
神経内科	12 70.6%	4 23.5%	1 5.9%
血液・腫瘍内科	29 96.7%		1 3.3%
小児科	32 88.9%	3 8.3%	1 2.8%
精神科	14 93.3%	1 6.7%	
皮膚科	26 96.3%		1 3.7%
第一外科	95 91.3%	7 6.7%	2 1.9%
第二外科	62 91.2%	6 8.8%	
整形外科	66 93.0%	3 4.2%	2 2.8%
脳神経外科	45 97.8%		1 2.2%
麻酔科			
産婦人科	147 93.6%	8 5.1%	2 1.3%
泌尿器科	94 92.2%	6 5.9%	2 2.0%
眼科	146 94.8%	5 3.2%	3 1.9%
頭頸部・耳鼻咽喉科	58 96.7%	1 1.7%	1 1.7%
放射線科	25 100.0%		
歯口科	16 88.9%		2 11.1%
救急部	3 75.0%		1 25.0%
形成外科	10 90.9%		1 9.1%
不明	16 100.0%		
計(1,268)	1,184 93.4%	52 4.1%	32 2.5%

※ 調査表中の未回答部分は、集計から除外。  
 ※ 調査票送付患者数3,088人 調査票回答者数1,315人（回収率 42.6% , 30.9/1現在）。  
 （平成29年度第4四半期 調査票送付患者数2,994人 調査票回答者数1,297人（回収率 43.3%））。

【当院への希望】 あなたが当院に対して、特に望まれることは何ですか。

（3つ以内で選んでお答えください。）

	区分	回答数	回答率
当院への希望	1. 高度な医療の提供	763	24.2%
	2. 専門的医療の提供	777	23.8%
	3. 看護の更なる充実	554	17.6%
	4. 患者さんへの情報提供	597	18.3%
	5. 時間外診療の充実	182	5.8%
	6. 他機関との円滑な連携	183	5.6%
	7. 医療の安全管理	215	6.8%
	8. 施設、設備の整備・充実	207	6.4%
	9. 待ち時間の短縮	99	3.1%
	10. 職員の対応の向上	111	3.4%
	11. 事務手続きの簡略化	180	5.7%
	12. その他の意見	188	5.8%
計		285	9.0%
		297	9.1%
		191	6.1%
		171	5.2%
		455	14.4%
		487	14.9%
		66	2.1%
		71	2.2%
		97	3.1%
		113	3.5%
		63	2.0%
		57	1.7%
		3,150	
		3,259	

その他の意見	通院時の待ち時間の短縮を希望。
	医師の知識量。医師の接しやすさ。病院内の他科との連携。
	完治を目指せない患者のQOL保持に対する配慮。
	痛みの緩和。病気や死への不安などへの対応（緩和ケアなど含めて）。
	外来で内科を受診しますが、放送で呼び出す時、早すぎて良く分からず困っています。もっとゆっくり喋って。
	夜間の看護師が少なすぎる。看護人数の充実。
	西病棟を早く新しい建物にしてください。西病棟は入院したくない。
	眼科の待合室、余裕をもって座れるように。
	小学生以下が病棟に入れないので、せめてデイルームまで入れるようにしてほしい。
	病棟の婦人科のトイレが少ない。産科外来のトイレを広く、きれいにしてほしい。毎回尿検査があるので。
	入院中の食事の改善。
	新棟の方にも売店があれば便利です。
是非、日曜日にも入院手続きが出来るようにしていただきたい。	
会計の待ち時間が減ればいいと思う。	
独居老人ですが、1泊2日の入院の場合は、駐車場の利用を認めてもらえれば助かります。	
高度な医療の中に、医者のレベルアップが含まれるのでしょうか。医学部の学生を見ると不安になる部分がある。	
「一人ひとりが満足できる病院」難しいことですが、小さな気配りも出来るものはお願いします。	
面会時間をもう少し延ばしてほしい。	
駐車場についての説明を、しっかり入院前にしてほしい（料金）。高額医療の説明。	
耳の遠い方も多くおり、マイクにての呼び出しを、モニターにほしい。	
一般的に良好と思いますが、初診時に紹介状がなく受け付けてもらえず、現診療医に頼むのが心苦しかった。	
出来るなら、フリーWi-Fiを入れてください。	
受付職員の対応の向上。事務手続きの的確さ。	
退院後にSNSにて入院していたことについて書き込みをされているのを見ました。女性の職員の方だと思いますが不快な気持ちになりました。周囲の人に話をしていなかったのに、書き込みをされたことにより話をしなければならなくなりました。プライバシーを守り、2度とないようにしてもらいたいです。	